

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 10.06.2024 13:48:23
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef98b

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по производственной практике

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация	Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения	Очная

Фонд оценочных средств по производственной практике разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчик:

Луста Светлана Станиславовна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

Гамм Д.Г.

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики по профессиональному модулю (далее - ПМ) ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства», образовательной программы СПО.

1.2. Объекты оценивания

В результате учебной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

(Для производственной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для учебной практики возможно частичное освоение ПК и ОК).

Компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике:

практический опыт в:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

умения:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
 - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

2 Формы контроля и оценки результатов прохождения практики

2.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих возможных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике (уровень владения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе и характеристике с практики);
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль подготовки отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

2.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет (далее – ДЗ).

По итогам учебной практики студенты допускаются к сдаче ДЗ при условии выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и своевременном предоставлении следующих документов *(в случае прохождения учебной практики – на предприятии (в организации))*:

- положительного аттестационного листа руководителей практики от организации (образовательной организации) об уровне освоения профессиональных компетенций;
- положительной характеристики на обучающегося;
- дневника практики;
- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета.

3. Перечень заданий по практике

Приводится перечень заданий в соответствии с программой практики (раздел

3. Структура и содержание программы практики)

3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03	ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»	3 недели, 108 часа.	<i>4 семестр</i>

ОК 04 ОК 05 ОК 07 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4			
--	--	--	--

3.2 Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Отработка навыков работы с профессиональным и программами и их модулями	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;	Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	Тема 1.4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Оформление счетов на полную/частичную предоплату	Тема 1.5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6

	и подтверждение услуг.			
	Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации;	Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Составление проекта договоров в соответствии принятыми соглашениями;	Тема 1.8. Корпоративная культура..	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Тема 7 Характеристика способов хранения обработанного сырья и готовых полуфабрикатов	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами	Тема 1.22. Организационные структуры управления.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Владение профессиональной этикой;	Тема 1.25. Структура служб	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	Тема 1.26. Виды организационных структур управления.	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6
	Отработка навыков использования техник	Тема 1.28. Лояльность	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и	6

	и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	персонала	гостеприимства	
--	--	-----------	----------------	--

4. Система оценивания прохождения практики

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с установленными требованиями;
- оформления дневника практики в соответствии с установленными требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за ДЗ по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

Критерии выставления оценок:

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся выполнил в установленный срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, представил дневник практики. При защите практики: логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность, представил дневник практики. В ответах дал подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию.

Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.

Оценочные средства по производственной практике

Список индивидуальных заданий для проведения промежуточной аттестации

Наименование вопроса	Краткий ответ
1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	Шахматка. Это обязательный элемент любой программы. Практичный и простой в использовании инструмент. Представляет собой форму с данными о любой текущей брони, размещении и клиентской базе. Оформляется в виде таблицы. Она учитывает конкретный период и сортирует данные по номерному фонду. Отлично подходит для ведения документации любого типа заведения: гостиница, хостел, отель, база отдыха. Автоматическое оповещение постояльцев. Формы для ведения статистики. Оформление текущей документации. Хранение информации о клиентах.
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице и предоставления дополнительных услуг.
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.	Калькуляция стоимости услуг позволяет оценить затраты на выполнение работ по заказу клиента. Все расчёты должны быть оформлены в виде стандартного документа. Единого образца бланка нет, главное — чтобы содержание документа было понятным для профильных специалистов.
4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.	Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно

	приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Цена и услуги, входящие в стоимость номера; - номер брони; - имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования. ... Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц. Такой тип бронирования относится к негарантированному.
5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.	Заявка на оказание услуг – документ, который необходим тогда, когда заказчик планирует воспользоваться услугами предприятия-исполнителя (как частного, так и государственного сектора) в какой-то определенный период. Заявка может носить как единовременный, так и регулярный характер, она может исходить как от физического лица, так и от какой-либо компании.
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.	Составлении счета на предоплату (образец), заключается в том, на какую сумму выставить счет — частичную в размере ожидаемой предоплаты либо в размере полной стоимости по договору. На практике возможны оба варианта оформления счета. Если счет составляется на сумму предоплаты, то в наименовании товаров, работ указываются формулировки «Частичная предплата в соответствии с договором», «Предплата по договору» и похожие фразы. В стоимости указывается сумма, ожидаемая от контрагента в качестве предоплаты. Когда счет формируется на всю сумму по договору, то уплата аванса может быть прописана в

	договоре или самом счете на оплату.
7. Внесение изменений в заказ.	Приведя в надлежащий порядок столы, официант приступает к получению столовой посуды, приборов и белья из сервизной. При этом, в первую очередь, обращают внимание на их качество
8. Составление и обработка документации.	Документооборот — это жизненный цикл документа, который охватывает все этапы: от создания или получения до архивации или уничтожения. Документооборот обеспечивает работу компании. Если он выстроен грамотно, работа будет плодотворной и бесперебойной. Особую роль играет правильное оформление документов. Документ юридически значим, когда создан в соответствии с требованиями закона, подписан уполномоченным лицом и имеет обязательные реквизиты. Корректно составленный договор или акт уберезет от возможных споров с контрагентами, вопросов контролирующих органов. Соблюдение требований к документации помогает: - обеспечивать ее понятность, четкость, облегчать работу; - избегать ошибок, недоразумений; - сокращать время на обработку; - систематизировать информацию; - облегчить поиск данных, их использование в будущем; - рационально управлять процессами в компании. Соблюдение норм оформления документации необходимо для всех ее видов: организационно-правовой, финансово-бухгалтерской,

	распорядительной, информационно-справочной, кадровой, служебной.
9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	При составлении договоров между гостиницей и другими организациями и физическими лицами существуют определенные правила их составления, а также оговариваются следующие условия: стоимость номеров и бронирования; тип номеров и необходимое их число; продолжительность обслуживания; свободные периоды; графики заезда туристов; сроки и продолжительность разового обслуживания; набор входящих услуг; количество и форма организации питания; время обслуживания туристов питанием; специальные удобства и возможность пользования ими; язык обслуживания; сроки подтверждения заезда туристов (бронирования); сроки снятия брони; ответственность сторон по срокам снятия брони; размер дисконта; специфические и дополнительные условия.
10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Документами, регулирующими взаимоотношения туристского бизнеса с гостиничными предприятиями, являются: Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (01.11.81 г.), и Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 г
11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Отработка навыков заключения договора в соответствии с принятыми соглашениями. Взаимоотношения туроператора с гостиничными

	предприятиями, как правило, определяются договорами о квоте мест с гарантией заполнения 30-80%; о квоте мест без гарантии заполнения; в твердой закупке мест с полной оплатой; о текущем бронировании и т.д. Принцип компромисса интересов - интересы гостиничного предприятия и туроператора всегда противоположны. Гостиничное предприятие старается подороже продать свои услуги, переложив при этом риск реализации услуг и заполнения номеров на туроператор
12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения. Аудитор (от латинского AUDITOR – слушатель) – ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.
13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.	Стандарты обслуживания помогают выстроить клиентский сервис. Разбираемся в правилах обслуживания клиентов и составлении стандартов обслуживания для сервисной компании. ... Цели и задачи стандарта обслуживания клиентов. Основные критерии стандартов обслуживания клиентов.
14. Владение профессиональной этикой.	Профессиональная этика играет важную роль в современном обществе, определяя нормы и принципы поведения для всех профессионалов, обеспечивая их успешность и доверие со стороны клиентов и коллег.
15. Оформление бухгалтерских документов по	С вступлением в действие с

кассовым операциям.	01.01.2013 Федерального закона от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете» формы, содержащиеся в альбомах унифицированных форм первичной учетной документации, являются необязательными к применению. За исключением тех, которые установлены в качестве первичных документов на основании других федеральных законов (нормативных актов) — Информация Минфина N ПЗ-10/2012. Кассовые документы относятся к документам, для которых унифицированные формы обязательны.
16. Составление отчетности.	Бухгалтерская отчетность дает обобщенные сведения о финансовом и имущественном положении организации, результатах ее деятельности, а также о работе филиалов представительств и других подразделений. Отчеты составляют для государственных органов и инвесторов, для внутренних управленческих целей и собственников. В отчетности дают сравнительную информацию хотя бы за один предшествующий отчетный период, чтобы выявить изменения и тренды. Данные готовят по итогам отчетного периода — календарного года — на отчетную дату 31 декабря. А отчеты для внутренних нужд компании составляют в любое время. Составляют их на основе данных бухгалтерского и управленческого учета.
17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. МДК 01.04.

	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.
--	---

Критерии выставления оценок

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.